5. ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y DISTRIBUCIÓN

Este es uno de los procesos de mayor dispersión en los organigramas de las empresas. Comercial, Administración, Almacén o Logística – entre otros - son departamentos que habitualmente participan en la Gestión de Pedidos y Distribución en empresas con estructuras departamentales al estilo tradicional.

En otras existe la figura de Responsable de Proyecto o Responsable de Cuenta. En el primero de los casos, el Responsable de Proyecto asume entre sus funciones el seguimiento de un pedido en concreto, aunque por lo general se suele ceñir a los aspectos más técnicos del pedido y no tanto a la toma de datos o la comprobación de crédito, por ejemplo.

Por su parte, los Responsables de Cuenta adquieren la mayor parte de las funciones del proceso de Gestión de Pedidos y Distribución, puesto que precisamente están asignados a determinados clientes o zonas. Sin embargo, dependiendo del volumen de cuentas y del tipo de producto, su contacto con el pedido puede alargarse hasta su entrega al cliente o puede quedar reducido a funciones meramente comerciales centradas en el logro de entradas de pedidos.

Desarrollando un enfoque a procesos y considerando la creciente ponderación del servicio al cliente, la figura de Responsable de Cuenta que realice el seguimiento de todos los subprocesos aquí mencionados proporciona óptimos resultados en la optimización de los pedidos en aquellas compañías cuyo número de clientes relativamente reducido y tiempos de pedido medios.

Sin embargo, en aquellas compañías con un elevadas frecuencias de pedidos y numerosos clientes, la organización más adecuada para este proceso es más dependiente de las propias características del sector, si bien,

una organización con responsables del proceso que asegure los pasos a seguir en los pedidos, es la alternativa más ajustada a un organización que pondera las funciones.

6. PRINCIPALES INDICADORES DE LA GESTIÓN DE PEDIDOS Y DISTRIBUCIÓN

La posición estratégica como proceso logístico de la Gestión de Pedidos y Distribución obliga a mantener controladas una serie de variables, las cuales pueden ayudar a la mejora de la gestión de dicho proceso y aportar una información de gran valor para la compañía, debido a su nexo con el cliente.

Inicialmente, con el seguimiento de variables que posicionan a la compañía:

- Ventas por pedido
- Número de pedidos y número de líneas por pedido

Posteriormente, evaluando la eficacia y eficiencia de la gestión del proceso de Pedidos y Distribución– principalmente - a través de la medición y control de la evolución de los siguientes indicadores relativos a los costes y la productividad:

- Coste medio de pedido
- Coeficiente de preparación
- Coste por entrega y por kilómetro
- Coste de distribución entre Ventas
- Coste de devoluciones entre Ventas
- Clientes entre Ventas
- Indice de densidad de los envíos